Studiu de caz *Allianz-Ţiriac* Asigurări S.A.

Moisă Mirela
Oltean Daniela
Ştir Constantin
Zvîncovici Daniela

1. Identificarea proiectului

1.1Prezentare generală:

Asigurări „Ion Ţiriac" S.A. –ASIT a fost înfiinţată la data de 25 august 1994 sub forma unei societăţi mixte româno-olandeze, având 100% capital privat deţinut în principal de societăţi din grupul Ion Ţiriac.

Activitatea societăţii a fost bazată iniţial pe Asigurări maritime, compania începând activitatea cu 37 angajaţi în 8 sucursale. Numărul angajaţilor a crescut in fiecare an cu aproximativ 15%, pe măsură ce s-au înfiinţat noi sucursale şi agenţii.

În luna august 2000, pachetului majoritar de acţiuni a societăţii Asigurări „Ion Ţiriac" S.A. a fost preluat de către ALLIANZ AG din Germania, rezultând astfel una din cele mai importante companii de asigurare din România, şi anume Allianz-Ţiriac Asigurări S.A.

Grupul ALLIANZ este reprezentat de peste 75 de ţări si oferă celor 60 de milioane de clienţi de pe mapamond o gamă largă de servicii, prin intermediul unei reţele internaţionale de societăţi afiliate. Societăţile ce s-au alăturat Grupului ALLIANZ deţin, în general, o poziţie puternică pe pieţele din Europa, America de Nord si Sud , ca şi în cadrul pieţelor în curs de dezvoltare din Asia si Europa de Est.

Asigurări „ Ion Ţiriac" S.A. a fost constituită în România ca o societate pe acţiuni în anul 1994 si este autorizată de Comisia de Supraveghere a Asigurărilor pentru desfăşurarea activităţilor de Asigurări in România.

Societatea are sediul central în Bucureşti, având un număr de 157 de unităţi teritoriale proprii. Societatea a dezvoltat o reţea de distributie formată din 3.220 de agenţi de asigurare persoane fizice, 281 de agenţi persoane juridice si peste 1.000 de angajaţi proprii. Organigrama societăţii Allianz-Ţiriac Asigurări S.A. este prezentată în figura 2.

Structura portofoliului de Asigurări al societăţii cunoaşte o paletă largă de forme de asigurare, care cuprinde:

-Asigurări generale;
-Asigurări de viaţă;
-Asigurări obligatorii.

Conducerea societăţii consideră că moneda de referinţă, sau cum este definită de Comitetul Permanent pentru Interpretări este euro, datorită faptului că majoritatea primelor sunt legate de euro , daunele plătite sunt dominante în euro iar conducerea foloseşte rapoarte pe bază de euro pentru a controla performanţele financiare ale societăţii.

Allianz-Ţiriac, sucursala Suceava a fost înfiinţată la 10 februarie 1995 şi are sediul în Suceava, str. Mărăşeşti, nr.39A. Sucursala are cinci agenţii în teritoriu: Fălticeni, Câmpulung Moldovenesc, Vatra Dornei şi Rădauţi, inclusiv Suceava.

Allianz-Ţiriac Suceava încheie următoarele tipuri de asigurari: CASCO,RCA, bunuri şi clădiri persoane fizice, bunuri şi clădiri persoane juridice, răspundere civilă, cărţi medicale pentru călătorii în străinătate, Carte-Verde pentru călătorii în străinătate, etc.

<u>Misiunea</u>

Societatea a reuşit să se impună pe piaţa asigurărilor din România, în primul rând prin seriozitate şi consecvenţă în promovarea celor mai ridicate standarde

de calitate în ceea ce priveşte serviciile şi produsele oferite.

Sloganul firmei este „ Puterea de partea ta!”.

Succesul Allianz-Ţiriac se datorează, în bună măsură, calităţii pe care a promovat-o în permanenţă, iar meritul este, întâi de toate, al oamenilor care lucrează în această companie. Angajaţii sunt cei care, alături de acţionari, dau forţa Allianz-Ţiriac. De asemenea, realizările nu ar fi fost la fel de valoroase fără agenţi, consultanţii financiari, fără sprijinul brokerilor şi al celorlalţi parteneri ai noştri.

<u>Obiective:</u>

Succesul companiei este vizibil, urmărind evoluţia volumului de afaceri derulate.

Înregistrând o dublare a veniturilor, Allianz-Ţiriac Asigurări se menţine, astfel, în rândul celor mai dinamice societăţi de Asigurări locale, depăşind cu mult, din nou, rata de creştere înregistrată la nivelul pieţei.

Reeditarea performanţelor obţinute în ultimii ani din perspectiva dinamicii veniturilor contribuie, din nou, la îmbunătăţirea poziţiei Allianz-Ţiriac Asigurări pe toate segmentele pieţei asigurărilor pe care societatea este activă.

Pe de altă parte, continuarea procesului de expansiune confirmă, o dată în plus, dezvoltarea pe baze sănătoase, sustenabile, a afacerilor companiei.

Creşterea susţinută a veniturilor din activitatea de Asigurări este completată de menţinerea la niveluri superioare a tuturor indicatorilor ce descriu gradul de siguranţă financiară şi profitabilitatea Allianz-Ţiriac Asigurări.

Aplicarea, la nivelul pieţei româneşti, a noilor metode de evaluare a calităţii şi siguranţei operaţiunilor derulate certifica soliditatea afacerilor Allianz-Ţiriac.

Capacitatea de a face faţă obligaţiilor asumate se realizează prin promovarea politicilor prudenţiale de administrare a activelor. Allianz-Ţiriac Asigurări deţine un portofoliu diversificat de plasamente, chiar în condiţiile în

care gradul redus de dezvoltare a pieţelor financiare româneşti limitează oportunităţile investiţionale. Rezervele de daune sunt plasate în instrumente cu risc minim şi lichiditate maximă (titluri de stat şi depozite bancare) , fapt ce asigură derularea cu promtitudine a procesului de acordare a despăgubirilor solicitate de clienţi.

Allianz-Ţiriac derulează unul dintre cele mai complexe şi bine structurate programe de reasigurare. Se urmăreşte selectarea partenerilor externi cu atenţie, în vederea minimizării expunerii la risc.

Pentru anul 2003 obiectivul îl reprezintă realizarea unei dinamici a activităţii care să depăşească, din nou, ritmul de creştere a pieţei asigurărilor la nivel global, astfel încât poziţia în fruntea ierahiei asigurărilor activi în România să fie consolidată.

Dinamica dezvoltării activităţii Allianz-Ţiriac Asigurări S.A. a permis atingerea tuturor obiectivelor strategice, progresiv, pe parcursul întregii perioade de funcţionare a societăţii. Astăzi, compania este lider de piaţă pe segmentul asigurărilor generale (non-viaţă) din România, fiind totodată cel mai important furnizor de produse şi serviciide asigurări auto CASCO, asigurări de bunuri, asigurări maritime şi de transport, respectiv asigurări de răspundere civilă faţă de terţi pentru pagube produse din accidente auto în afara graniţelor ţării (tip Carte Verde).

Realizarea planului propus pentru anul 2003 va permite companiei atingerea, anticipat, a tuturor obiectivelor strategice urmărite: consolidarea poziţiei numărul unu pe piaţa asigurărilor generale, respectiv intrarea în elita celor mai importanţi cinci ofertanţi de asigurări de viaţă din România.

La nivelul sucursalei Suceava unul dintre obiective se referă la situarea pe un loc cât mai bun la sfârşitul anului în topul unităţilor teritoriale ale Allianz-Ţiriac, deci depăşirea locului 20, înregistrat anul trecut.

Un alt obiectiv îl reprezintă realizarea planului de încasări în valoare de 1.003 mii euro la asigurările non-viaţă.

Strategiile firmei

Strategia societăţii se concentrează în direcţia atingerii unor obiective majore, cum ar fi oferirea celor mai competitive produse şi servicii la standardele internaţionale şi pregătirea profesională a personalului.

Întreaga strategie de dezvoltare a companiei a fost, este şi va fi elaborată având ca punct de plecare menţinerea stabilităţii financiare.

Firma Allianz-Ţiriac Asigurări a adoptat o strategie organizaţională de creştere prin autofinanţare şi constă în majorarea capitalului social atât la asigurările de viaţă, cât şi la asigurările non-viaţă.

Allianz-Ţiriac Asigurări a mai adoptat şi o strategie de resurse umane, având în vedere creşterea securităţii locurilor de muncă prin crearea unor condiţii cât mai bune pentru salariaţi şi îmbunătăţirea sistemului de salarizare prin asigurarea unor fonduri de salarii motivante.

1.2 Organizarea firmei:

Societăţile comerciale din domeniul asigurărilor sunt constituite ca societăţi ca societăţi pe acţiuni, constituire care necesită avizul prealabil al Oficiului de Supraveghere a Activităţii de Asigurare şi Reasigurare. (OSAAR).

Societăţile comerciale pe acţiuni, în domeniul asigurărilor funcţionează în baza statutului acestora. În statut sunt cuprinse, în capitole distincte prevederi precum: denumirea, forma juridică, sediul, durata, scopul şi obiectul de activitate al societăţii, capitalul social, acţiunile, adunarea generală a acţionarilor; Consiliul de administraţie, Comitetul de direcţie; gestiunea societăţii; activitatea societăţii; precizări în caz de modificare a formei juridice, dizolvarea, lichidarea, litigii.

Prin condiţiile cerute la înfiinţarea societăţilor de asigurarea se urmăreşte protejarea intereselor asiguraţilor şi de aceea aceste societăţi au obligaţia:

- **să-şi limiteze obiectul social la activitatea de asigurări şi la operaţiunile ce de curg direct din ea, excluzând orice altă activitate comercială;**
- **să prezinte un program de activitate ;**
- **să posede un minimum de fonduri de garanţie;**
- **să fie conduse de persoane care îndeplinesc condiţiile cerute de onorabilitate, calificare sau de experienţa profesionala.**

Societatea comercială pe acţiuni este condusa de adunarea generala a acţionarilor, care ia decizii asupra activitatii acesteia si stabileşte coordonatele politicii ei pe plan economic si comercial.

Administrarea unei societati de Asigurari se realizează de către Consiliul de administraţie, a cărui componenta se stabileşte de care adunarea generala a acţionarilor. Consiliul de administraţie are in principal responsabilitati privind angajarea si stabilirea drepturilor si obligaţiilor personalului, repartizarea acestuia pe compartimente, stabilirea strategiei si tacticii de marketing, aprobarea condiţiilor de asigurare şi a tarifelor privind asigurările facultative şi programele de reasigurare.

Societăţile de asigurări pot avea în teritoriu sucursale la nivelul fiecărui judeţ, precum şi filiale şi agenţii în alte localităţi decât reşedinţa de judeţ.

Structura şi felul compartimentelor unei societăţi de asigurări diferă în funcţie de categoriile de asigurări pe care aceasta le practică.

Dacă se consideră că la o societate de asigurări se practică atât asigurări obligatorii cât şi asigurări facultative de persoane (inclusiv de viaţă), de autovehicule, maritime şi de transport, de aviaţie, de incendiu şi alte pagube la bunuri, de răspundere civilă, de credite şi garanţii, de pierderi financiare, de riscuri asigurate cât şi reasigurări pentru toate asigurările facultative, atunci o structură organizatorică aşa cum este prezentată în figura 1, ar răspunde în condiţii optime cerinţelor practicii interne şi internaţionale.

La nivelul agenţiei Suceava există următoarele departamente:

- **conducere**
- **asigurări**
- **daune**
- **financiar-contabil**
- **operativ**
- **administrativ**
- **resurse umane**
- **juridic**

Organigrama agenţiei Suceava se regăseşte în figura 2.

<u>Funcţii:</u>

În cadrul întregii societăţi există următoarele funcţii: cercetare-dezvoltare, comercială (cu specificul firmei de încheiere asigurări), financiar-contabilă, de personal, administrativă şi juridică.

La agenţia Suceava se regăsesc toate funcţiile, mai puţin funcţia de cercetare-dezvoltare.

Funcţia de cercetare-dezvoltare(la nivel central)

Activitatea de cercetare-dezvoltare este direcţionată spre creşterea calităţii serviciilor oferite şi orientarea întregii activităţi spre satisfacerea cerinţelor clienţilor. Principalul obiectiv îl constituie diversificarea continuă a produselor şi serviciilor în vederea acoperirii oricăror noi cerinţe.

În contextul macroeconomic în care prognozele privind îmbunătăţirea calităţii mediului economico-social

deschid noi perspective de dezvoltare pentru segmentul de asigurări se urmăreşte promovarea unor programe de calitate şi a unor produse competitive.

Toate aceste eforturi se desfăşoară într-un mediu concurenţial din ce în ce mai dur, unde calitatea promovată, seriozitatea şi siguranţa oferită asigură succesul companiei.

Funcţia este realizată de Departamentele Informatic, Departamentul Dezvoltare Produse.

1.Funcţia comercială

Se referă atât la desfăşurarea propriu-zisă a activităţii de asigurare, cât şi la soluţionarea dosarelor de daună.

Funcţia este realizată de Departamentul Asigurări şi de Departamentul Daune.

În cadrul Departamentul Asigurări:

- **se desfăşoară activitatea de subscriere a tuturor tipurilor de asigurări oferite de societate, în zona de operare a agenţiei, atât prin inspectorii de asigurare, cât şi prin agenţii de asigurare;**
- **se întocmesc lucrări, rapoarte, adrese, oferte, contracte, în limitele de competenţă acordate de conducere;**
- **inspectorii sau agenţii desfăşoară procesele de reînnoire a poliţelor de asigurare, de încasare a primelor la asigurările încheiate, intervenind la asiguraţi sau luând măsuri de amânare a plăţilor, de repunere în vigoare a poliţelor sau orice alte măsuri ce se impun, în limita competenţelor acordate prin normele interne;**
- **inspectorii elaborează planul de instruire a agenţilor de asigurare şi verificare a activităţii acestora şi urmăresc implementarea lor;**

- **inspectorii desfăşoară activitatea de prospectare a pieţei de asigurări, atragere de noi agenţi de asigurare şi întocmesc şi prezintă şefului ierarhic superior pe linie de asigurări, săptămânal, un raport referitor la această activitate;**
- **se îndeplinesc sarcinile de serviciu stabilite de şefii ierrhici superiori privind buna desfăşurare a activităţii în societate;**
- **inspectorii realizează verificarea gestionară a agenţilor proprii**

În cadrul Departamentului Daune:

- **se desfăşoară activitatea de regularizare a daunelor auto din cadrul sucursalei Suceava;**
- **se efectuează constatarea şi evaluarea daunelor;**
- **se întocmesc dosarele de daune pe care le transmite spre aprobare, cu toate documentele necesare la dosar, rezerve constituită şi modul de gestionare a daunei, conform metodologiei din normele interne;**
- **se aprobă, respinge sau propune plata despăgubirilor dosarelor de daune, conform limitelor de competenţă stabilite prin normele interne;**
- **la solicitarea Departamentului Asigurări se participă la efectuarea inspecţiilor de risc;**
- **se întocmesc lucrări, rapoarte, adrese, în limitele de competenţă acordate de conducere;**
- **se colaborează cu alte societăţi de asigurare pentru depistarea şi prevenirea fraudelor;**
- **se promovează o imagine favorabilă a societăţii pe piaţa asigurărilor, printr-o maximă solicitudine şi operativitate manifestate în activitate.**

2.Funcţia financiar- contabilă

Această funcţie este relizată de Departamentul Financiar-Contabil şi de Departamentul Operativ.
Departamentul Financiar-Contabil:

- **desfăşoară activităţi cu caracter financiar contabil la nivelul sucursalei, agenţiei;**
- **întocmeşte balanţe de verificare pentru operaţiunile care se desfăşoară la nivelul sucursalei/agenţiei;**
- **urmăreşte şi verifică evidenţa încasărilor şi plăţilor la nivelul sucursalei, agenţiei;**
- **transmite situaţiile contabile la Administraţia Centrală;**
- **asigură organizarea şi funcţionarea în bune condiţii a activităţii contabile;**
- **exercită controlul financiar preventiv, în baza competenţelor acordate de şefii ierarhici;**
- **asigură gestiunea poliţelor de asigurare, ca documente cu regim special, potrivit reglementărilor interne sau legale în vigoare;**
- **întocmeşte statele de plată şi efectuează plata salariilor;**

Departamentul Operativ:

- **asigură evidenţa în format electronic a tuturor documentelor din cadrul sucursalei;**
- **efectuează actualizarea şi modificarea documentelor în format electronic din cadrul sucursalei;**

3.Funcţia de personal

De această funcţie se ocupă se ocupa Departamentul Personal. Funcţia personal cuprinde următoarele funcţiuni:

- **recrutarea, integrarea, specializarea şi promovarea personalului;**

- **întocmirea formelor şi evidenţelor legale pentru personalul angajat;**
- **răspunde de evidenţa şi completarea carnetelor de muncă a personalului angajat;**
- **eliberează adeverinţe salariale şi de vechime în muncă;**
- **întocmeşte acte de pensionare, acte pentru şomaj, acte pentru transfer,**
- **determinarea necesarului de forţa de muncă (acest lucru se efectuează împreună cu inspectorii din cadrul sucursalei);**
- **efectuează lucrările de personal privind încadrarea, transferul şi desfacerea contractelor individuale de muncă;**
- **urmăreşte prezenţa la serviciu, în cadrul orelor de program;**

4.Funcţia administrativă

Este exercitată de către Serviciul Administrativ şi Conducere,având în vedere buna desfăşurare a activităţii şi gestionarea domeniilor ce nu sunt incluse în celelalte funcţiuni ale întreprinderii.

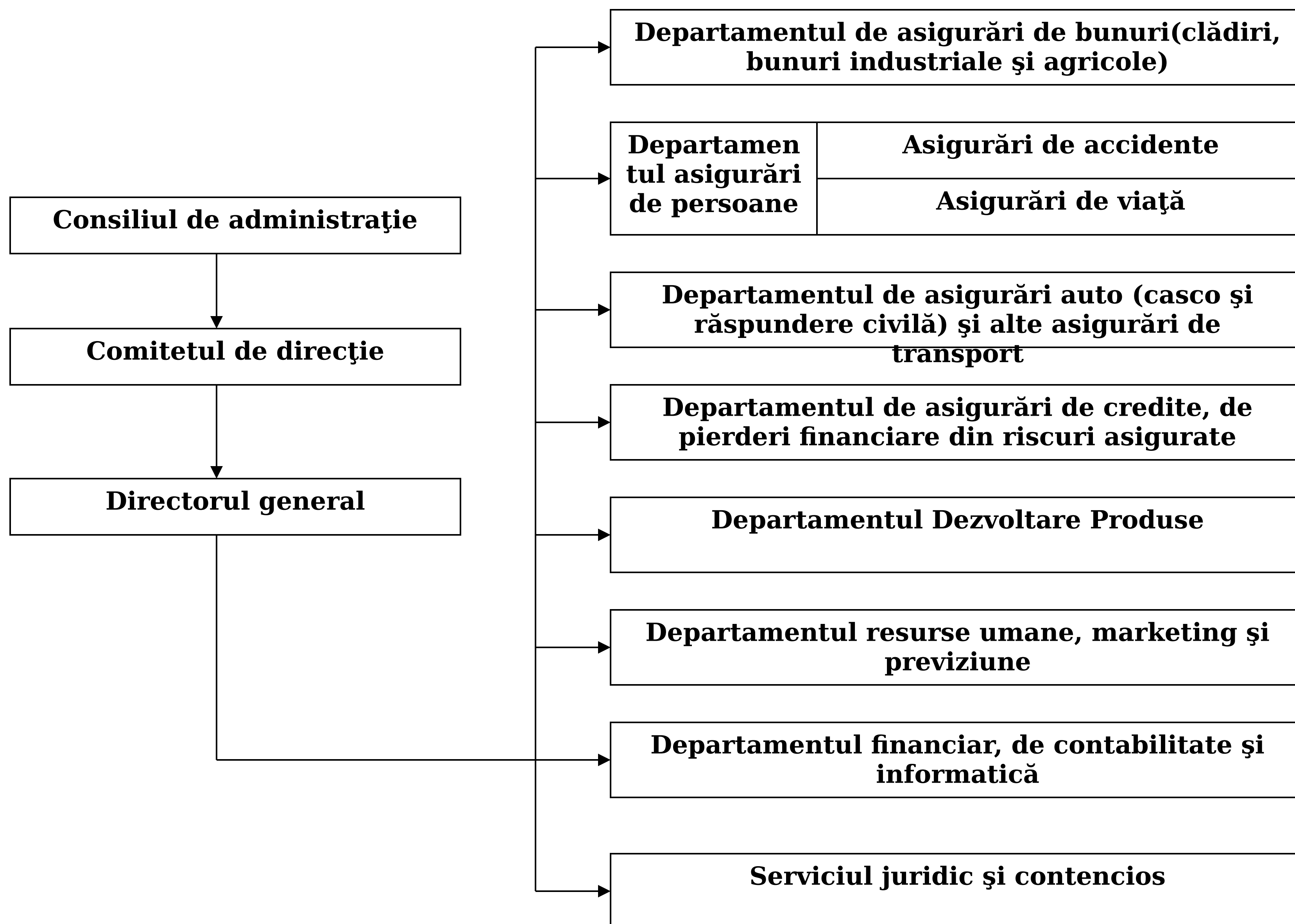
Serviciul Administrativ:

- **realizează redactarea, transcrierea şi transmiterea corespondenţei, proceselor verbale, a rapoartelor şi a altor documente;**
- **selecţionează şi expediază corespondenţe şi alte documente;**
- **asigură preluarea şi înregistrarea documentelor în registrul intrări-ieşiri;**
- **pregăteşte documentaţiile şi alte resurse necesare bunei desfăşurări a întrunirilor de lucru, şedinţelor şi a altor manifestări;**

5.Funcţia juridică

Funcţia juridică este realizată de Departamentul Juridic, care:

- **exercită atribuţiile prevăzute în Decretul nr.143/1955 privind organizarea şi funcţionarea oficiilor juridice; îndeplineşte la timp lucrările cu caracter juridic;**
- **avizează asupra legalităţii măsurilor ce urmează a fi luate în desfăşurarea activităţii sucursalei şi a celorlalte sedii secundare din cadrul acesteia, precum şi asupra actelor care pot angaja răspunderea patrimonială a acestora;**
- **reprezintă interesele S.C. Allianz-Ţiriac Asigurări S.A. pe bază de delegaţie, în faţa instanţelor judecătoreşti, organelor de urmărire penală (poliţie, parchet) ori în faţa oricăror alte organe ale puterii centrale sau locale de stat;**
- **rezolvă orice lucrări cu caracter juridic şi îndeplineşte orice atribuţii juridice decurgând din reglementările legale în vigoare;**



Consiliul de administraţie
Comitetul de direcţie
Directorul general
Departamentul de asigurări de bunuri(clădiri, bunuri industriale şi agricole)
Departamentul asigurări de persoane
Asigurări de accidente
Asigurări de viaţă
Departamentul de asigurări auto (casco şi răspundere civilă) şi alte asigurări de transport
Departamentul de asigurări de credite, de pierderi financiare din riscuri asigurate
Departamentul Dezvoltare Produse
Departamentul resurse umane, marketing şi previziune
Departamentul financiar, de contabilitate şi informatică
Serviciul juridic şi contencios

Ca parteneri de afaceri în activitatea sa Allianz-Ţiriac Suceava colaborează cu instituţii din domenii diferite de activitate.

Clienţii societăţii pot fi persoane juridice sau persoane fizice. Atragerea clienţilor se realizează prin reclamă şi publicitate în media (cu deosebire în televiziune).

Pentru soluţionarea daunelor firma colaborează cu diverse societăţi de service auto şi reprezentanţe auto: S.C. Restaco S.R.L., S.C. Adria S.R.L., Autoservice S.R.L S.C. Rolex S.R.L., S.C. Denson S.R.L., Autoplus S.R.L. Există contracte între aceste societăţi şi Allianz-Ţiriac, astfel în caz de daună acestea vor repara autoturismele avariate, valoarea acestor reparaţii fiind suportată de firma de asigurare.

Furnizorii societăţii sunt reprezentaţi de DISTRIGAZ Suceava, ACET S.A. Electrica S.A, Romtelecom şi alţi furnizori pentru materiale consumabile şi prestări servicii.

O altă colaborare există între Allianz-Ţiriac şi instituţii bancare: Banca Ion Ţiriac, Raiffeisen Bank, Trezorerie.

Concurenţa

Concurenţa este puternică, fiind reprezentată de societăţile de asigurare cu sediul în Suceava: Omniasig, Asirom, ING Nederlanden, Astra, Ardaf, Aviva, Interamerican.

1.3 Principalele resurse informatice

Societatea foloseşte următoarele aplicaţii informatice:

- ***aplicaţia poliţe operativ-*** **aici se înregistrează poliţele, se scot confirmări de valabilitate, în caz de daună se verifică valabilitatea poliţei şi plata ratelor;se introduc toate datele de identificare a**

clientului, specificaţiile din poliţă, modul de achitare (integral sau în rate);

- ***aplicaţia contabilitate-*** **unde se înregistrează încasările, plăţile prin casă sau bancă în lei sau valută; se înregistrează amortizarea, cheltuielile cu salariile pe tipuri de personal (asigurări, daune şi administrativ), mişcările de imprimate din luna respectivă; tot aici se înregistrează şi furnozorii;**
- ***aplicaţia gestiunea imprimatelor-*** **aici se ţine evidenţa documentelor cu regim special, al poliţelor intrate în gestiune, înregistrarea poliţelor care se dau agenţilor;**
- ***aplicaţia salarizare-*** **se înregistreaza cheltuielile cu salariile; în această aplicaţie se ţine evidenţa personalului;**
- ***aplicaţia mijloace fixe-*** **aici se înregistrează intrările de mijloace fixe, amortizarea lor, eventualele transferuri de la o agenţie la alta, casările, sau vânzarea mijloacelor fixe;**
- ***aplicaţia daune-*** **se înregistrează datele referitoare la daune: asiguratul, păgubitul, data daunei, data avizării daunei, avariile suferite, descrierea evenimentului, rezerva de daună, plata;**

1.4 Proiecte informatice viitoare

Proiectele informatice se realizează de Departamentul Informatic de la nivelul unităţii centrale.

2.Iniţierea şi planificarea proiectului de dezvoltare a sistemului informaţional ales

2.1 Principalele sisteme informaţionale din organizaţie

Principalele sisteme informaţionale din organizaţie sunt:

- **S.i. al evidenţei clienţilor**
- **S.i. al salarizării**
- **S.i. al evidenţei mijloacelor fixe**
- **S.i. al imprimatelor**
- **S.i. al furnizorilor**
- **S.i al mijloacelor băneşti şi decontărilor**
- **S.i al daunelor**

2.2 Identificarea intrărilor şi ieşirilor principalelor sisteme informaţionale existente

S.i. al evidenţei clienţlor

Are specificul activităţii de asigurare, şi anume încheierea de poliţe pe diverse forme de asigurare, dar şi soluţionarea daunelor.

<u>Intrări:</u>

- **<u>Polita-</u> document cu regim special, de întocmeşte în două exemplare, originalul este păstrat de asigurat, iar copia ramâne la societate la contabilitate;**
- **<u>Cerere-chestionar</u> – se completează în funcţie de specificul formei de asigurare; se completează într-un singur exemplar care ramâne la societatea de asigurare, datele din acest formular servesc la calculul primei de asigurare;**

- **<u>Factura-chitanţă-</u> document cu regim special, specific sistemului de asigurări; se întocmeşte în trei exemplare; originalul se predă asiguratului, exemplarul nr. 2 se anexează copiei poliţei, exemplarul nr.3 se arhivează;**
- **<u>Ordin de plată-</u> este o modalitate de plată a primei de asigurare;**
- **<u>Borderou de depunere-</u> se întocmeşte după completarea poliţei, de către inspector sau agentul de asigurare; împreună cu factura-chitanţă şi copia poliţei se predă la secretariat pentru înregistrare în registrul de intrări-ieşiri; împreună cu banii se depune la casierie, de unde inspectorului în va fi eliberată o chitanţă;**
- **<u>Factura-</u> document primit de la unităţile de service auto, magazine auto, reprezentând contravaloarea reapraţiilor executate; primeşte viza de control finaciar preventiv de la departamentul contabilitate;**

<u>Ieşiri:</u>

- **<u>Estimarea primelor de încasat-</u> raport întocmit la sfârşit de lună, arată primele de încasat în perioada următoare; se trimite la Conducere şi la Departamentul Asigurări;**
- **<u>Prime subscrise-</u> acest raport arată primele subscrise(prima înscrisă pe poliţa de asigurare) pe inspectori; se trimite la Conducere, servind la identificarea valorii şi a numărului de poliţe noi încheiate;**
- **<u>Activitatea inspectorilor-</u> raport care arată ce volum de prime s-a realizat pe fiecare inspector în parte, cât şi pe agenţii din subordine, pe forme de asigurări;**

S.i al salarizării

Intrări:

- **Condica de prezenţă-** stă la baza întocmirii pontajului, la evidenţa personalului cu contract de muncă, stă la baza calcului salariilor;
- **Fişa de pontaje-** unde se evidenţiaza zilele lucrate, zilele de concediu de odihnă, zilelel de concediu medical; se întocmeşte la sfârşitul lunii;

Ieşiri:

- **Statul de plată-** serveşte la calculul drepturilor băneşti pentru fiecare salariat în parte şi la stabilirea contribuţiei la fondurile de asigurări sociale; se întocmeşte de biroul de contabilitate şi este depus la Camera de Muncă;
- **Ordine de deplasare-** document ce serveşte la evidenţa deplasării personalului şi a consumului de combustibil;
- **Document de plată(fluturaşi)-** se întocmeşte în două exemplare, unul se eliberează salariatului, iar unul se arhivează la contabilitate;
- **Declaraţia de CAS-** care se depune la Casa de Pensii, conţine CAS-ul reţinut de la salariat(9.5%), şi CAS-ul declarat de societate(24.5%); se depune în două exemplare spre înregistrare, un exemplar ramâne la societate;
- **Declaraţia de şomaj-** se depune la Ageţia de Ocupare a Forţei de Muncă, în două exemplare şi pe dischetă; conţine şomajul reţinut de la salariat de 1% şi contribuţia societăţii de 3,5%;
- **Declaraţia privind contribuţia la CASS-** se depune la Casa de Sănătate, în două exemplare; conţine contribuţia de la salariat de 6,5%, şi contribuţia datorată de societate de 7%;
- **Declaraţia privind obligaţiile de plată la bugetul de stat-** se întocmeşte în două exemplare; se depune la Administraţia Financiară, conţine

impozitul pe salarii datorat şi impozitul pentru comisioane;

S.i al evidenţei mijloacelor fixe

Asigură evidenţa mijoacelor fixe pe grupe de clasificare, calculul amortizării lunare, listele de inventariere.

Intrări:

- **Factură- document folosit pentru achiziţionarea mijloacelor fixe;**
- **Bon de transfer- document pe baza căruia sunt transferate mijloace fixe de la Centrala Allianz; tot pe baza acestui document sunt transferate mijloace fixe de laBO unităţile din subordine;**
- **Fişa mijlocului fix- se întocmeşte la contabilitate, cuprinzând detaliile tehnice ale mijloacelor fixe;**
- **Proces verbal de recepţie şi proces verbal de punere în funcţiune a mijlocului fix- se întocmeşte în trei exemplare la data punerii în funcţiune a mijlocului fix;**
- **Bon de transfer- pe baza acestui document se transferă mijloace fixe către agenţiile din subordine;**
- **Proces verbal de scoatere din funcţiune- se întocmeşte în două exemplare, unul se arhivează la contabilitate, iar celălalt ramâne la compartimentul care ţine evidenţa mijloacelor fixe(administrativ);**
- **Factură- în cazul în care societatea vinde un mijloc fix;**

Ieşiri:

- **Lista de inventar- se întocmeşte anual de către comisia de inventariere ,pe agenţii şi pe**

gestiuni; la compartimentul contabilitate pe baza listelor de inventariere se face constatarea eventualelor diferenţe care sunt trecute în procese verbale de constatare; listele de inventar se arhivează la departamentul financiar-contabil;

- **<u>Fişa mijlocului fix-</u> se întocmeşte la contabilitate, cuprinzând detaliile tehnice ale mijloacelor fixe;**

S.i. al imprimatelor

Asigură evidenţa stocului de imprimate pe agenţi, agenţii şi sucursale, cantitativ şi valoric. Reflectă mişcările de imprimate, intrări, ieşiri pe diferite perioade.

<u>Intrări:</u>

- **<u>N.I.R-</u> document pe baza căruia se recepţionează imprimatele ;_se întocmeşte în două exemplare,unul se arhivează la contabilitate, iar celălalt ramâne la gestionar;**
- **<u>Aviz de expediţie-</u> document pe baza căruia se primesc imprimatele de la Centrală; se arhivează la contabilitate;**
- **<u>Bon de restituire-</u> pe baza acestuia se restituie imprimatele de către agenţi sau inspectori la încetarea activităţii sau solicitarea societăţii; se întocmeşte în trei exemplare;**
- **<u>Fişa de magazie-</u> se ţine pentru fiecare tip de imprimată (CASCO, RCA, bunuri persoane fizice, clădiri persoane fizice, bunuri persoane juridice, clădiri persoane juridice, cărţi medicale, etc)**
- **<u>Factură-</u> pentru achiziţia de materiale consumabile;**
- **<u>Bon de consum-</u> document pe baza căruia se eliberează imprimate către inspectori sau agenţi; se întocmeşte în trei exemplare, originalul se dă inspectorului sau agentului,**

exemplarul nr.2 ramâne la contabilitate, exemplarul nr.3 ramâne la gestionar;

- **<u>Aviz de expediţie-</u> document pe baza căruia se eliberează imprimate către agenţiile din subordine;se întocmeşte în trei exemplare;**

<u>Ieşiri:</u>

- **<u>Lista de inventar-</u> se întocmeşte anual în două exemplare, unul ramâne la sucursală, la contabilitate,iar celălalt este trimis la Centrală ;**
- **<u>Proces verbal de casare-</u> se întocmeşte în trei exemplare, unul ramâne la gestionar, unul la contabilitate la sucursală,iar al treilea exemplar este trimis la Centrală; conţine poliţe care sunt scoase din uz;**

S.i al evidenţei furnizorilor

<u>Intrări:</u>

- **<u>Factură-</u> apare într-un singur exemplar,urmând a fi plătit;**
- **<u>Documente de plată-</u> ordine de plată sau numerar;**

<u>Ieşiri:</u>

- **<u>Rapoarte privind evidenţa furnizorilor-</u> se urmăreşte situaţia plăţilor către furnizori;**

S.i. al mijloacelor băneşti şi decontărilor

<u>Intrări:</u>

- **<u>Chitanţa-</u> document justificativ pentru depunerea unei sume în valută sau lei în casieria unităţii; document justificativ de înregistrare în registrul de casă şi în contabilitate; se întocmeşte în două exemplare,**

unul se dă inspectorului, iar celălalt exemplar se arhivează la contabilitate;

- **<u>Borderoul documentelor achitate cu cecuri de decontare-</u> document justificativ a sumelor achitate cu cecuri de decontare, ordine de plată; se arhivează la contabilitate;se întocmeşte în trei exemplare, unul se întoarce la societate, două ramân la bancă;**
- **<u>Factura-chitanţă-</u> document de încasare a banilor în numerar;**
- **<u>Extras de cont-</u> se evidenţiază încasările şi plăţile efectuate în fiecare;**

<u>Ieşiri:</u>

- **<u>Registru de casă-</u> document de înregistrare operativă a încasărilor şi plăţilor în numerar, efectuate prin casieria unităţii pe baza documentelor justificative; document de stabilire a soldului de casă la sfârşitul fiecărei zile;se întocmeşte în două exemplare de către casierul unităţii, un exemplar se arhivează la contabilitate şi unul la casierie;**
- **<u>Încasări şi plăţi pe tipuri de operaţii-</u> raport ce conţine încasări din prime, dobânzi, transfer disponibil, şi plăţi: comisioane, daune, poştă, telefon, dobânzi bancare, alte servicii executate de terţi; este trimis la conducere;**

S.i. al daunelor

<u>Intrări:</u>

- **<u>Avizarea de daună-</u> document întocmit de păgubit, în care se explică împrejurarea în care s-a produs dauna, avariile suferite;**
- **<u>Proces verbal de constatare a daunei-</u> document întocmit de poliţie, care stă la baza deschiderii dosarului de daună;**

- **<u>Factura-</u> document ce reprezintă contravaloarea reparaţiilor efectuate;**
- **<u>Confirmarea valabilităţii poliţei-</u> document ce apare când poliţa este emisă de altă sucursală;**
- **<u>Ordine de plată –</u> plăţile către unităţile repararoare, în dosarele de daună;**
- **<u>Referatul de plată-</u> document întocmit de inspectorul de daune; conţine informaţii privind suma propusă la plată;**

<u>Ieşiri:</u>

- **<u>Daune plătite (registrul de evidenţă a dosarelor de daună)-</u> raport care prezintă pe tipuri de asigurări daunele plătite într-o perioadă (lună, trimestru,an);se trimite la conducere şi la contabilitate;**
- **<u>Rezerva de daună-</u> raport ce prezintă valoarea estimativă a daunelor care s-au produs pe tipuri de asigurări; se trimite la conducere si contabilitate;**
- **<u>Rata daunei-</u> este un indicator important urmărit cu atenţie de conducetea agenţiilor si sucursalelor;**

2.3 <u>Definirea ariei de întindere a sistemului informaţional ales</u>

2.3.1 <u>Componente organizarorice cu atribuţii pe linie de sistem informaţional al evidenţei clienţilor</u>

Conducere:

- **Coordonează întreaga activitate de asigurări**
- **Întreţine relaţiile cu clienţii;**

_Departamentul Asigurări:

- **Desfăşoară activitatea de subscriere a tururor tipurilor de asigurări oferite de societate, în zona de operare a agenţiei de care aparţine;**
- **Se preocupă cu atragerea clienţilor, analiza solicitărilor şi redactarea ofertelor, negocieri cu clienţii, acceptarea condiţiilor speciale de asigurare, încheoerea contractelor de asigurare şi derularea acestora, în limita competenţelor acordate prin normele interne;**
- **Efectuează inspecţiile de risc la riscurile preluate în asigurare, în limita competenţelor acordate prin normele interne;**
- **Acordă consultanţă clienţilor/agenţilor pentru stabilirea condiţiilor de asigurare şi încheierea, în limita competenţelor acordate prin normele interne;**
- **Se preocupă pentru respectarea normelor de subscriere a asigurărilor, verifică zilnic respectarea acestor prin vizarea tehnică (verificarea cotelor de primă, a calcului primei de asigurare, a cotaţiilor din clauzelor suplimentare) a borderourilor de depunere a primelor de asigurare;**
- **Desfăşoară procese de reînnoire a poliţelor de asigurare, de încasare a primelor la asigurările încheiate, intervenind la asiguraţi sau luând măsuri de amânare a plăţilor, de repunere în vigoare a poliţelor sau orice alte măsuri ce se impun, în limita competenţelor acordate prin normele interne;**

Departamentul Daune:

- **Desfăşoară activitatea de regilarizare a daunelor ;**
- **Efectuează constatarea şi evaluarea daunelor ;**
- **Întocmeşte dosarele de daune pe care le transmite spre aprobare, cu toate documentele necesare la dosar, rezerve constituită şi modul de gestionare a daunei, conform metodologiei din normele interne;**
- **Întocmeşte registrul de evidenţă a dosarelor de daună;**

- **Întocmeşte şi predă lunar la departamentul contabilitate situaţia rezervelor de daună pentru dosarele de daune auto;**
- **Gestionează dosarele de daună primite spre soluţionare, stabilind cuantumul despăgubirii;**
- **Aprobă, respinge sau propune plata despăgubirilor dosarelor de daune, conform limitelor de competenţă stabilite prin normele interne;**
- **Participă la rezolvarea daunelor din teritoriu, conform limitelor de competenţă stabilite;**
- **Reprezintă societatea în raport cu terţii, în limitele de competenţă acordate de conducere;**
- **Rezolvă reclamaţiile primite din partea terţilor cu privire la activitatea de regularizare a daunelor în limitele competenţelor acordate de conducere;**

Departamentul Operativ:

- **Asigură înregistrarea, modificarea si actualizarea datelor clientilor firmei;**

Departamentul Financiar-Contabil:

- **Urmăreşte şi verifică evidenţa încasărilor şi plăţilor la nivelul sucursalei/agenţiei;**
- **Asigură verificarea şi analiza notelor contabile;**
- **Asigură gestiunea poliţelor de asigurare, ca documente cu regim special;**

Departamentul Administrativ:

- **Selecţionează şi expediază corespondenţe şi alte documente;**
- **Asigură preluarea şi înregistrarea documentelor de intrări-iesiri;**

Departamentul Juridic:

- **Avizează din punct de vedere juridic convenţiile, protocoalele ori alte contracte de asigurare, precum şi procedurile de lucru pentru derularea acestora;**

- **Avizează, la cerere, asupra rezolvării unor cazuri de daune şi de plată a despăgubirilor, precum şi asupra problemelor cu caracter juridic;**
- **Ia măsuri pentru realizarea creanţelor, obţinerea titlurilor executorii şi sprijină executarea acestora;**

Departamentul resurse umane:

- **Urmăreşte perfecţionarea şi instruirea continuă a personalului din subordine;**

2.3.2 Clasele de operaţii economice reflectate în sistemul informaţional al clienţilor

Operaţiile economice sunt următoarele: incheierea contractului de asigurare, incasarea primelor de asigurare, constatarea si evaluarea pagubelor, plata despagubirilor.